



## Com Hems särskilda villkor för Gruppavtal

Gällande från och med den 1 augusti 2008

### 1. Allmänt

Dessa särskilda villkor skall tillämpas för Com Hems Gruppavtalstjänster till Fastighetsägare. Gruppavtalstjänsterna förutsätter att Fastighetsägaren har Distributionsavtal med Com Hem.

Vid eventuell motstridighet mellan de allmänna villkoren för distributionsavtalet och de särskilda villkoren för Gruppavtal skall de särskilda villkoren för Gruppavtal äga företräde.

### 2. Definitioner

Följande begrepp används i villkoren med nedan angiven innebörd.

**Ansluten lägenhet/lokala** avser varje sådan lägenhet/lokal som är ansluten till Com Hems nät enligt Fastighetsägarens Distributionsavtal.

**Boende** avser de privatpersoner som disponerar mottagaruttag i anslutna hushåll/lokaler.

**Distributionsavtal** avser avtal mellan Fastighetsägaren och Com Hem avseende distribution av bild, ljud och data samt felavhjälpannde service.

**Fastighetsägare** avser Com Hems avtalspart för Gruppavtalstjänsten vilken också är avtalspart för ett Distributionsavtal.

**Kundutrustning** avser sådan utrustning som de boende behöver för att kunna nyttja Com Hems tjänster till de boende.

### 3. Omfattning

En Gruppavtalstjänst berör ett eller fler av Com Hems produktområden för konsumenttjänster: Tv, Bredband eller Telefoni. Gruppavtalstjänsten kan omfatta ett grundabonnemang, en rabatt för de som väljer grundabonnemang med högre pris, en kundutrustningsrabatt och/eller tilläggstjänster inom detta produktområde.

Månadsavgiften som Fastighetsägaren skall betala till Com Hem enligt detta särskilda villkor för Gruppavtal omfattar bland annat avgift för förmedling av grundabonnemang samt tilläggstjänster till de boende samt eventuellt köp av kundutrustning, enligt de villkor som specificeras nedan.

Gruppavtalstjänsten ger de boende rätt att utan avgift till Com Hem nyttja det i Gruppavtalstjänsten ingående grundabonnemang samt de i Gruppavtalstjänsten ingående tilläggstjänsterna, om sådana ingår.

De boende erhåller en rabatt om de väljer att nyttja ett grundabonnemang, inom samma produktområde, med ett högre pris än det som finns angivet i Gruppavtalstjänsten.

De boende som utan avgift till Com Hem nyttjar det i Gruppavtalstjänsten ingående grundabonnemang, har rätt till rabatt vid köp av kundutrustning, enligt de i Gruppavtalstjänsten specificerade villkoren för rabatt på kundutrustning, om sådan finns.

Mellan Com Hem och de boende tillämpas separata villkor avseende nyttjande av de grundabonnemang och tilläggstjänster som Gruppavtalstjänsten omfattar, samt köp av kundutrustning.

### 4. Ändringar

Det i Gruppavtalstjänsten specificerade grundabonnemang och tilläggstjänsterna skall ha den omfattning och innehåll som Com Hem från tid till annan bestämmer. Ändring av sådant grundabonnemang eller tilläggstjänst som är till nackdel för Fastighetsägaren eller den boende skall meddelas Fastighetsägaren och de boende skriftligen senast en (1) månad från det att ändringen träder i kraft. Vid sådan ändring har såväl Fastighetsägaren som de boende rätt att säga upp ovan nämnda tjänster till upphörande den dag ändringen träder i kraft. Sådan uppsägning kan göras oberoende av om viss bindings-tid gäller för de boendes beställning av den aktuella tjänsten. Fastighetsägarens/de boendes uppsägning skall göras senast den dag ändringen träder ikraft.

### 5. Avtalstid

Avtalet mellan Com Hem och Fastighetsägaren gäller i 3 år från och med det datum som anges som leveransdag i Com Hems beställningsbekräftelse (avtalsperioden). Sista dag för avtalsperioden anges särskilt i Com Hems beställningsbekräftelse. Sägs inte avtalet skriftligen upp av endera parten senast 9 månader före utgången av avtalsperioden, så förlängs avtalet med 1 år i taget. Vid förlängning gäller likaledes 9 månaders ömsesidig uppsägningstid. De särskilda villkoren för Gruppavtal upphör dock alltid att gälla om distributionsavtalet mellan fastighetsägaren och Com Hem upphör.



# Com Hems allmänna villkor för distributionstjänster till Fastighetsägare

Gällande från och med den 1 juni 2006

## 1. Allmänt

1.1 Dessa allmänna villkor (villkoren) gäller mellan parterna **Com Hem AB** (Com Hem) och den **Fastighetsägaren** som anges i Com Hems beställningsbekräftelse.

1.2 Fastighetsägarens beställning och Com Hems beställningsbekräftelse kan omfatta avtal om

- Distribution av Tjänster till lägenheter och lokaler anslutna till Fastighetsnätet. Com Hem kan normalt erbjuda avtal om distribution av tv, bredband och telefoni. Tillgängligheten av respektive Tjänst styrs dock av aktuell teknisk status på orten samt teknisk status på Fastighetsnätet.

- Leverans av Installationsarbeten, såsom Anslutning av Fastighetsnätet och Uppgradering av Fastighetsnätet till bredbandsstandard.

- Felavhjälpan service

1.3 Ändring av eller tillägg till avtalet (inklusive villkoren) skall vara skriftligt.

1.4 Com Hem och Fastighetsägaren skall meddela varandra namn på och telefonnummer mm till kontaktpersoner och andra personer som berörs av avtalet. Ändring av kontaktperson och andra uppgifter av betydelse för avtalet skall snarast meddelas den andra parten.

1.5 Fastighetsägaren skall till Com Hem överlämna kopior av nycklar samt kopior av befintliga fastighetsritningar och annat tillgängligt underlag som kan vara av betydelse vid Installationsarbeten respektive felavhjälpan service på Fastighetsnätet. Com Hem ansvarar för tillhandahållna kopior av nycklar och återlämnar dessa när avtalet upphör eller på begäran av Fastighetsägaren. Om Fastighetsägaren underlåter att överlämna kontaktpapper, kopior av nycklar och fastighetsritningar har Com Hem rätt att debitera Fastighetsägaren merkostnaderna för detta.

1.6 Fastighetsägaren skall på begäran av Com Hem informera de boende och lokal innehavare i Fastigheten om att Com Hem distribuerar Tjänster i Fastighetsnätet och utför service på detta genom att t ex sätta upp en klisterdekal på framträdande plats i varje portuppgång eller på annat lämpligt sätt. Informationsmaterial skall tillhandahållas av Com Hem. Upphör detta avtal att gälla ankommer det på Fastighetsägaren att avlägsna uppsatt informationsmaterial.

1.7 Önskar part använda namn, varumärke, logotyp eller annat kännetecken för den andra parten eller dess tjänster eller produkter, får detta ske först efter skriftligt medgivande från den andra parten i varje fall.

## 2. Definitioner

Följande begrepp används i villkoren med nedan angiven innebörd.

**Akut fel** är avbrott, fel eller störning som hindrar eller avsevärt försämrar distributionen av signaler i Fastighetsnätet till fler än en lägenhet eller lokal.

**Annat fel** är fel eller störning som påverkar distributionen av signaler i Fastighetsnätet helt eller delvis, men som inte är Akut fel.

**Anslutning** innebär att Com Hem fysiskt kopplar ihop Fastighetsnätet med Com Hems Nät i Överlämningspunkten. Det ankommer på Fastighetsägaren att göra eventuella justeringar av Fastighetsnätet för att fullgod funktionalitet skall erhållas.

**Arbetsdag** är helgfri vardag.

**Com Hems Nät** är det kabelnät för Tjänster som Com Hem innehar eller disponerar i det område där Fastigheten är belägen, fram till den punkt där Fastighetsnätet ansluts (Överlämningspunkten). Com Hems Nät gör det tekniskt möjligt för Fastighetsägaren, de boende och innehavare av lokaler att ta emot Tjänster från Com Hem. Det ankommer på Fastighetsägaren, respektive var och en av de boende/lokal innehavare att teckna separata avtal med Com Hem om abonnemang på Tjänster.

**Fastigheten** är en sammanfattande beteckning på den fastighet eller de fastigheter med betjäningsadresser som anges i Com Hems beställningsbekräftelse eller i bilaga hörande till denna.

**Fastighetsnätet** är Fastighetens kabelnät för Tjänster mellan Överlämningspunkten till och med mottagaruttaget i enskilda lägenheter och lokaler. Fastighetsnätet utgör tillbehör till Fastigheten och ägs av Fastighetsägaren.

**Grundutbudet** består av tio tv-kanaler och ett antal radio-kanaler. De tv-kanaler som Com Hem är skyldiga att vidaresända enligt lag är så kallade fasta tv-kanaler. Övriga tv-kanaler är så kallade rörliga tv-kanaler. I Grundutbudet kan grannlandskanaler ingå, såsom danska, finska eller norska tv-kanaler för vilka Com Hem debiterar Fastighetsägaren särskild vid var tid gällande s.k. Copyswede-avgift. I vissa områden tillhandahålls även extra tv-kanaler utanför Grundutbudet. Innehållet i Grundutbudet och utbudet av extra tv-kanaler framgår av aktuell kanalplan för den ort där Fastigheten är belägen.

**Helg** är lördag, söndag, helgdag och dag före helgdag.

**Installationsarbeten** avser Anslutning och Uppgradering.

**Klarrapport** är en skriftlig dokumentation över att Anslutning av Fastighetsnät till Com Hems Nät är klar och funktionsprovad.

**Tjänster** är de tjänster som Com Hem från tid till annan erbjuder Fastighetsägaren, de boende och lokal innehavare i Fastigheten som individuellt tillval genom särskilda avtal om abonnemang, såsom tv, bredband och telefoni.

**Uppgradering** innebär att Com Hem uppdaterar Fastighetsnätet och vidtar de åtgärder som framgår av punkt 3.3 nedan.

**Överlämningspunkten** utgörs av den enhet eller de enheter där Fastighetsnätet ansluts till Com Hems Nät. Överlämningspunkten och till denna hörande enheter tillhör Com Hem.

## 3. Installationsarbeten

3.1 Fastighetsägarens åtagande vid installationsarbeten. Vid utförande av Installationsarbeten enligt denna punkt 3 skall Fastighetsägaren utan kostnad för Com Hem upplåta lämpliga, låsbara eller på annat sätt skyddade, utrymmen i byggnad för installation och drift av utrustning som installeras av Com Hem samt tillhandahålla erforderlig elström och anslutningar till potentialutjämningsledare enligt gällande svensk standard. Flyttning, ändring eller underhåll på installerad utrustning får endast utföras av Com Hems personal, eller person för vilken Com Hem svarar.

### 3.2 Anslutning

3.2.1 Om överenskommelse därom träffats mellan parterna åtar sig Com Hem att ansluta Fastighetsnätet till Com Hems Nät. Första dag för Anslutningen anges i Com Hems beställningsbekräftelse. Anslutningen är fullgjord när Klarrapport föreligger.

### 3.3 Uppgradering

3.3.1 Om överenskommelse därom träffats mellan parterna åtar sig Com Hem att Uppgradera Fastighetsnätet till Bredbandsstandard enligt Svensk Standard SS-EN 50083. I Com Hems beställningsbekräftelse anges dag då Uppgradering senast skall vara klar. Uppgradering är fullgjord när Klarrapport föreligger.

3.3.2 Om överenskommelse därom träffats mellan parterna byter Com Hem i samband med Uppgradering ut samtliga befintliga mottagaruttag (antennuttag) i Fastighetsnätets ursprungliga grundanläggning till Com Hem-jack. I engångsavgiften för Uppgradering ingår byte av mottagaruttag till Com Hem-jack till högst det antal som motsvarar det antal lägenheter och lokaler som anges i Com Hems beställningsbekräftelse. Com Hem debiterar Fastighetsägaren för de ytterligare Com Hem-jack i ursprunglig grundanläggning som erfordras. Engångskostnaden per ytterligare Com Hem-jack anges i Com Hems beställningsbekräftelse.

## 4. Distribution

4.1 Com Hem erhåller genom avtalet rätt att distribuera tv, bredband och telefoni i Fastighetsnätet inom frekvensområdet 5 - 862 MHz. Distributionen sker till lägenheter och lokaler i Fastigheten med de betjäningsadresser som anges i Com Hems beställningsbekräftelse eller i bilaga till denna. Fastighetsägaren åtar sig att skriftligen meddela Com Hem uppgifter om bl a antal lägenheter, antal lokaler samt betjäningsadresser i Fastigheten, samt snarast skriftligen meddela Com Hem eventuell ändring av dessa uppgifter. Fastighetsägaren garanterar att inga andra signaler, som kan tänkas störa eller påverka Com Hems distribution av tv, bredband eller telefoni, distribueras i Fastighetsnätet av Fastighetsägaren eller av annan.

4.2 Com Hem distribuerar Grundutbudet till samtliga lägenheter och lokaler som är anslutna till Fastighetsnätet. Com Hem har rätt att erbjuda boende och innehavare av lokaler att teckna abonnemang på Tjänster för distribution i Com Hems Nät och i Fastighetsnätet.

4.3 Parterna kan särskilt överenskomma om distribution av andra Tjänster i Com Hems Nät och/eller Fastighetsnätet för Fastighetsägarens eller de boendes eget bruk eller till gagn för driften av Fastigheten.

4.4 Fastighetsägaren är införstådd med att de Tjänster som distribueras enligt detta avtal endast får användas för privat bruk av de boende i Fastigheten respektive, vad gäller Fastighetsägaren och lokal innehavarna, endast användas i slutna lokaler (kontor) som innehas av Fastighetsägaren eller lokal innehavarna och inte i butiker, affärslokaler, restauranger eller andra utrymmen dit allmänheten har tillträde. Möjlighet till visning av Grundutbudet för allmänheten eller mot betalning regleras ej av dessa villkor.

4.5 Com Hem ansvarar för fullgod kvalitet på Anslutningen till Com Hems Nät och distributionen av Tjänster i Fastighetsnätet under förutsättning att Com Hem bereds tillfälle till förebyggande och felavhjälpan service på Fastighetsnätet.

4.6 På grund av att atmosfäriska eller tekniska störningar förekommer från tid till annan, kan det uppstå störningar eller avbrott på distributionen av Tjänster eller i Anslutningen till Com Hems Nät. Com Hem ansvarar inte för störning, avbrott, försening eller skada som beror på omständighet utanför Com Hems kontroll och som skäligen inte kunnat förutses av Com Hem.

4.7 Com Hem ansvarar inte för innehållet i den information som distribueras i Com Hems Nät eller Fastighetsnätet, och ersätter därför inte skada beröende på förlust av eller fel i information som överförs, lagrats eller tillhandahållits, eller försäkrad av att obehörig person skaffar sig tillgång till, förändrar eller förstör sådan information.

4.8 Com Hem har rätt att tillfälligt eller permanent stänga av eller begränsa tillgången till Tjänst, om denna används så att avsevärda olägenheter uppstår för Com Hem, Fastighetsägaren, de boende, innehavare av lokaler eller annan.

4.9 Com Hem äger rätt att helt eller delvis koppla bort eller begränsa Fastighetsnätet, om detta eller ansluten utrustning (t ex tv-mottagare, datorer etc.), emitterar otilåten eller störande strålning.

4.10 Om det skulle visa sig att det antal lägenheter och lokaler på vilket ersättning till Com Hem enligt detta avtal har baserats är mindre än det verkliga antalet, skall Com Hem ha rätt att retroaktivt debitera Fastighetsägaren den ersättning som Fastighetsägaren skulle ha betalat för sådana ytterligare lägenheter och lokaler samt dröjsmålsränta beräknad från den dagen från vilken rätt ersättning borde ha erlagts.

## 5. Felavhjälpan service

5.1 Com Hem åtar sig att göra felsökning och avhjälpa tekniska störningar eller avbrott i Com Hems Nät eller Fastighetsnätet efter felanmälan av Fastighetsägaren, dennes ombud eller boende i Fastigheten. Felanmälan tas emot av Com Hem dygnet runt. Felavhjälpan sker av kvalificerad personal och i enlighet med beprövad branschpraxis.

5.2 Com Hem skall påbörja avhjälpan av Akut fel på Com Hems Nät eller Fastighetsnätet snarast möjligt efter anmälan. Felavhjälpan sker alla dagar mellan kl 08:00 - 22:00. Det ankommer på Com Hem att avgöra om anmält fel är Akut.

5.3 Com Hem skall påbörja avhjälpan av Annat fel på Com Hems Nät eller Fastighetsnätet samma Arbetsdag om felanmälan mottagits under Arbetsdag före kl 12:00, eller på följande Arbetsdag om felanmälan mottagits under Arbetsdag efter kl 12:00 eller under Helg.

5.4 Com Hem tillhandahåller erforderliga reservdelar utan kostnad för Fastighetsägaren. Har fel uppkommit genom vårdslöshet eller underlåtenhet från Fastighetsägarens sida eller någon för vilken denne svarar, så har Com Hem rätt att debitera Fastighetsägaren sina kostnader för reservdelar. Com Hem har även rätt att debitera Fastighetsägaren för fel som uppkommit i markförlagd kabel eller på grund av att Fastighetsnätet inte uppfyller svensk standard eller annars är bristfälligt.

5.5 Önskar Fastighetsägaren själv eller genom annan göra ingrepp på eller ändring av Fastighetsnätet skall samråd först ske med Com Hem. Anslutning av icke standardiserad utrustning till Fastighetsnätet får endast ske efter godkännande av Com Hem.

5.6 Fastighetsägaren skall lämna Com Hems personal, eller person för vilken Com Hem svarar, tillträde till byggnad och lokaler för felsökning och felavhjälpan, samt medverka till att tillträde erhålles till lägenheter eller lokaler för felsökning och andra nödvändiga åtgärder.

5.7 Om Com Hem förhindras eller försenas att vidta felavhjälpan service på grund av Fastighetsägarens underlåtenhet att uppfylla sina åtaganden enligt avtalet skall Com Hem vara skyldigt att vidta felavhjälpan service endast i den mån det skäligen är möjligt.

5.8 Com Hem åtgärdar utan särskild beställning och inom skälig tid från det att Com Hem fått kännedom därom, avbrott eller skada på Fastighetsnätet på grund av stöld, skadegörelse, elavbrott, brand-, vatten- eller annan skada, ingrepp i Fastighetsnätet av annan än Com Hem, äsidosättande av fastställda mätjokrar, otilåten användning av Fastighetsnätet eller fel i ansluten utrustning eller system. Com Hem äger rätt att efter redovisning debitera Fastighetsägaren för material, arbetstid och resekostnader för sådan åtgärd på Fastighetsnätet. Com Hem debiterar dock inte för åtgärd av skada på utrustning som ägs av Com Hem, med undantag för skada som uppkommit genom vårdslöshet eller underlåtenhet från Fastighetsägarens sida eller någon för vilken denne svarar.

## 6. Upplåtelse

Fastighetsägaren skall utan kostnad för Com Hem upplåta Fastigheten för placering, nedläggning, bibehållande samt nyttjande av kanalisation och ledningar med därtill hörande utrustning för Anslutning av Fastigheten och/eller annan fastighet till Com Hems Nät. Denna upplåtelse skall gälla under tjugofem (25) år från undertecknande av detta avtal.



## Com Hems särskilda villkor för Gruppavtal HSB 2008

### 1. Allmänt

Dessa särskilda villkor skall tillämpas för Com Hems Gruppavtalstjänster till fastighetsägare. Gruppavtalstjänsterna förutsätter att Fastighetsägaren har Distributionsavtal med Com Hem. Vid eventuell motstridighet mellan de allmänna villkoren för distributionsavtalet och de särskilda villkoren för Gruppavtal skall de särskilda villkoren för Gruppavtal äga företräde.

### 2. Definitioner

Ansluten lägenhet/lokal	avser varje sådan lägenhet/lokal som är ansluten till Com Hems nät enligt Fastighetsägarens Distributionsavtal.
Boende	avser de privatpersoner som disponerar mottagaruttag i anslutna hushåll/lokaler.
Distributionsavtal	avser avtal mellan Fastighetsägaren och Com Hem avseende distribution av bild, ljud och data samt felavhjälpande service.
Fastighetsägare	avser Com Hems avtalspart för Gruppavtalstjänsten vilken också är avtalspart för ett Distributionsavtal.
Kundutrustning	avser sådan utrustning som de boende behöver för att kunna nyttja Com Hems tjänster.



### 3. Omfattning

En Gruppavtalstjänst berör ett eller fler av Com Hems produktområden för konsumenttjänster: TV, Bredband eller Telefoni. Gruppavtalstjänsten kan omfatta ett grundabonnemang, och/eller tilläggstjänster inom detta produktområde.

Månadsavgiften som Fastighetsägaren skall betala till Com Hem enligt detta särskilda villkor för Gruppavtal omfattar bland annat avgift för förmedling av grundabonnemang samt tilläggstjänster till de boende samt eventuellt köp av kundutrustning, enligt de villkor som specificeras nedan.

Gruppavtalstjänsten ger de boende rätt att utan avgift till Com Hem nyttja det i Gruppavtalstjänsten ingående grundabonnemanget samt de i Gruppavtalstjänsten ingående tilläggstjänsterna, om sådana ingår.

Mellan Com Hem och de boende tillämpas separata villkor avseende nyttjande av de grundabonnemang och tilläggstjänster som Gruppavtalstjänsten omfattar, samt köp av kundutrustning.

### 4 Ändringar

Det i Gruppavtalstjänsten specificerade grundabonnemanget och tilläggstjänsterna skall ha den omfattning och innehåll som Com Hem från tid till annan bestämmer. Ändring av sådant grundabonnemang eller tilläggstjänst som är till nackdel för Fastighetsägaren eller den boende skall meddelas Fastighetsägaren och de boende skriftligen senast en (1) månad från det att ändringen träder i kraft. Vid sådan ändring har såväl Fastighetsägaren som de boende rätt att säga upp ovan nämnda tjänster till upphörande den dag ändringen träder i kraft. Sådan uppsägning kan göras oberoende av om viss bindningstid gäller för de boendes beställning av den aktuella tjänsten. Fastighetsägarens/de boendes uppsägning skall göras senast den dag ändringen träder ikraft.

### 5 Avtalstid

Avtalet mellan Com Hem och Fastighetsägaren gäller i 3 år från och med det datum som anges som leveransdag i Com Hems beställningsbekräftelse (avtalsperioden). Sista dag för avtalsperioden anges särskilt i Com Hems beställningsbekräftelse. Sågs inte avtalet skriftligen upp av endera parten senast 9 månader före utgången av avtalsperioden, så förlängs avtalet med 12 månader i taget. Vid förlängning gäller likaledes 9 månaders ömsesidig uppsägningstid. De särskilda villkoren för Gruppavtal upphör dock alltid att gälla om distributionsavtalet mellan fastighetsägaren och Com Hem upphör.